

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Batu adalah Kota yang berada di sebelah Barat Kabupaten dan Kota Malang. Kota Batu berada di ketinggian antara 680-1200 meter diatas permukaan laut, dengan suhu rata-rata antara 15-19 derajat Celcius. Kota Batu ini juga dikelilingi oleh 2 Gunung besar yaitu Gunung Panderman dan Gunung Arjuno. Sehingga tidak heran kota ini adalah kota yang memiliki suhu cukup dingin, rata-rata suhunya mencapai 18-19 derajat celcius.

Kota Batu dulunya adalah salah satu kecamatan di kabupaten Malang. Seluruh wilayah Kota Batu saat ini, dahulunya adalah satu kecamatan saja yaitu kecamatan Batu, dan menjadi salah satu kecamatan terbesar di Kabupaten Malang. Pada tanggal 6 Maret 1993 lahirlah Kota Batu sebagai Kota Administratif Batu, kelahiran kota ini berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 12 tahun 1993 tentang peningkatan status dari Kecamatan Batu menjadi Kotatif Batu yang terdiri dari Kecamatan Batu (wilayah pusat), Kecamatan Bumiaji (wilayah utara) dan Kecamatan Junrejo (wilayah selatan).

Perkembangan Kotatif Batu pada saat itu bisa dikatakan sangat pesat dalam hal centra wisata di Jawa Timur, hari demi hari tercatat banyak perkembangan dan kemajuan dalam segala hal, salah satu contohnya dalam hal infrastruktur, yang dahulu kalah dengan daerah dan kota lain di Jawa Timur, namun akhirnya bisa menyamai dan selengkap daerah lain di Jawa Timur. Perkembangan yang cukup maju inilah banyak masyarakat ingin

meningkatkan status pemerintahan dari status Kotatif Batu, menjadi Kota Batu. Untuk mendukung aspirasi masyarakat ini, maka banyak di bentuklah organisasi-organisasi dalam hal peningkatan status, salah satunya adalah organisasi Kelompok Kerja (Pokja) Batu. Bersama Organisasi lainnya dan suara rakyat serta di dukung oleh Bupati Malang, DPRD II Kabupaten Malang dan juga dukungan datang dari Gubernur Jawa Timur.

Hampir 8 tahun menjadi Kota Administratif Batu, maka pada tanggal 28 Mei 2001 proses peningkatan status dari Kota Administtratif menjadi Kota Batu mulai dilaksanakan oleh Mentri Dalam Negri dan Otonomi daerah. Pada tanggal 30 Juni 2001 keluarlah UU No. 11 tentang Peningkatan status kota dari Kota Administratif menjadi Pemerintah Kota disahkan. Kemudian pada tanggal 17 Oktober 2001 secara resmi Kotatif Batu ditingkatkan statusnya menjadi Pemerintah Kota Batu, dan tanggal 17 Oktober di peringati pula menjadi hari lahir Kota Batu, dengan Wali Kota Pertama yaitu Drs. Imam Kabul (almarhum) yang dilantik oleh Gubernur Jawa Timur. (<http://guidebatumalang.blogspot.co.id/p/sejarah-kota-batu.html>. diakses, 14 Febuari 2017, Jam 09.00 wib)

Alasan mengapa Kota Batu memisahkan diri dari Kabupaten Malang adalah karena banyaknya potensi alam dan juga lingkungan yang dimiliki Kota Batu untuk bisa di eksploitasi atau dimanfaatkan menjadi sumber penggerak ekonomi. Potensi ini bisa dimanfaatkan dalam bentuk banyak hal salah satunya untuk wisata, agribisnis serta indutri lainnya.

Setelah melepaskan diri dari Pemerintahan Kabupaten Malang pada tanggal 17 Oktober 2001, Kota Batu ini berdiri sendiri dengan dipimpin oleh

seorang Walikota pertama yang bernama Drs. Imam Kabul (almarhum), dengan icon yang dimiliki yaitu Buah Apel khas Kota Batu, yang juga sudah tersohor seantero negeri. Kota Batu ini semakin melebarkan sayapnya dengan menamai dirinya Kota Wisata Batu, dan menjadi salah satu Kota Wisata unggulan di Jawa Timur.

Buah Apel khas Batu bukanlah satu-satunya yang diunggulkan dan yang utama dalam kepariwisataan di Kota Batu. Di tangan Wali Kota kedua yaitu Bapak Edi Rumpoko Kota Batu semakin bersinar dan giat melakukan pembangunan kepariwisataanya, sebagai kota wisata unggulan, Kota Batu juga memiliki banyak sekali destinasi wisata, mulai dari wisata modern, wisata sejarah, wisata tradisional/budaya, wisata alam, wisata kuliner hingga kerajinan khas kota Batu yang banyak di tawarkan di dalamnya untuk menarik wisatawan agar datang berkunjung dan berwisata di Kota Batu. Semua jenis-jenis dan keanekaragaman wisata yang ada dan ditawarkan ini juga dapat memperkokoh jati diri sebagai kota dengan *Destinasi Wisata* terbaik di Jawa Timur.

Kondisi alam serta geografis kota Batu yang sangat baik yaitu sebagian besar berada di dataran tinggi dan juga di kelilingi oleh gunung, lembah dan bukit menjadikan kota ini tidak saja sebagai kota wisata namun juga kota yang memiliki kekayaan potensi sumber daya alam berupa air yang begitu melimpah.

Air merupakan sumberdaya alam yang sangat dibutuhkan bagi kelangsungan hidup makhluk hidup diseluruh dunia. Setiap hari semua makhluk hidup seperti hewan, tumbuhan dan manusia pasti bergantung

kepada air untuk bertahan hidup. Hewan menggunakan air untuk minum, mandi, melindungi diri dan hidup di dalamnya, tumbuhan menggunakan air untuk asupan makanan, sedangkan manusia adalah makhluk hidup yang menggunakan air lebih banyak yaitu untuk minum, masak, mandi, mencuci, bahkan untuk melakukan kegiatan industri.

Pentingnya air bagi kehidupan kita dan kelangsungan hidup makhluk hidup di bumi ini, maka sebagai manusia kita wajib menjaga air agar tetap ada keberadaannya. Banyak cara untuk menjaga air agar tetap ada untuk memenuhi kebutuhan kita, minimal kita bisa menghemat penggunaan air (menggunakan seperlunya), tidak menebang hutan serta tidak mengeksploitasi air berlebihan untuk kegiatan ekonomi dan industri.

Kota Batu dalam hal sumberdaya alam berupa air ini bisa dibilang adalah salah satu kota yang memiliki sumber mata air terbanyak di Jawa Timur. Tercatat kota Batu memiliki kurang lebih sekitar 115 sumber mata air dan menjadikan Kota Batu ini sebagai hulu mata air. Tercatat hulu dari Sungai Brantas yang mengalir sepanjang 420 km dan melintasi sekitar 14 kota dan kabupaten di Jawa Timur. Maka tidak heran jika jumlah mata air yang sangat banyak dan melimpah di Kota Batu ini bahkan bisa untuk menyuplai hingga 1/3 (sepertiga) wilayah di Jawa Timur. Bisa dikatakan pula bahwa banyak daerah-daerah di Jawa Timur ini yang airnya berasal dari Kota Batu. (<http://regional.kompos.com/read/2013/04/02/16011668/60.sumber.mata.air.di.kota.batu.raib>, di akses 14 febuari 2017, jam 09.00 wib)

Jumlah mata air yang begitu melimpah di Kota Batu, menjadikan banyak orang, pengusaha/investor, dan badan/perusahaan yang tertarik datang

baik untuk tinggal atau mendirikan usaha. Sehingga air pun akhirnya menjadi komoditi yang sangat potensial untuk dibisniskan. Air juga diperuntukkan kepada seluruh masyarakat untuk bisa dikonsumsi dan juga di kelolah dengan baik. Kota Batu juga memiliki HIPAM sebagai organisasi pengelolaan air untuk masyarakat dan biasanya di desa-desa yang dekat dengan sumber mata air.

Beberapa orang atau pendatang yang datang dan pindah ke kota Batu hanya untuk tinggal atau bekerja mungkin tidak akan berpengaruh banyak dalam hal ketersediaan air, namun investor atau pengusaha yang datang ke Kota Batu rata-rata datang untuk mendirikan usaha. Usaha ini berupa pendirian villa, hotel dan wahana wisata lainnya yang mana hal ini sangat mempengaruhi ketersediaan air, karena mau tidak mau para investor akan mengeksploitasi air untuk memenuhi kebutuhan usahanya.

Menjamurnya pembangunan vila, hotel, dan tempat wisata di Kota Batu sangat berpengaruh dalam hal ketersediaan air. Tanah yang seharusnya untuk resapan air kini beralih fungsi menjadi bangunan, belum lagi tujuan mereka mendirikan bangunan adalah untuk menarik wisatawan datang. Banyaknya bangunan dan wisatawan yang datang maka investor harus mengeksploitasi air untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan hal ini sangat berpengaruh besar terhadap ketersediaan air di Kota Batu.

Berdasarkan pemaparan diatas ternyata pengawasan pemerintah daerah Kota Batu dalam hal pelestarian lingkungan juga sangat lemah, dan hal ini juga terbukti dengan mata air di Kota Batu yang semakin berkurang. Dilansir dari harian Kompas saat ini Kota Batu hanya memiliki sekitar 55

sumber mata air tersisa dari jumlah semula sekitar 115 mata air hanya dalam kurun waktu 5 tahun saja. Apabila pemerintah tidak segera turun tangan dalam hal pelestarian lingkungan ini, maka dalam kurun waktu 5-10 tahun ke depan kota Batu bisa kehilangan aset berharganya yaitu sumber mata air.

Oleh sebab itu dari data diatas kita tau bahwa eksploitasi dan penggunaan air yang berlebihan serta ketidak pedulian kita terhadap lingkungan sangat berpengaruh dalam hal ketersediaan air. Hendaknya mulai dari sekarang kita sebagai masyarakat tidak acuh terhadap air dan lingkungan yang ada disekitar kita. Kita harus senantiasa menjaga dan melestarikan air demi kelangsungan di masa yang akan datang.

Begitu juga pengusaha yang melakukan kegiatan usahanya di Kota Batu diharapkan juga bisa ikut serta dalam pelestarian lingkungan khususnya dalam menjaga ketersediaan air bersih. Pengusaha bisa melakukan pelestarian lingkungan dengan memberdayakan masyarakat sekitar, bekerjasama dengan instan pemerintah terkait hingga melakukan manajemen penggunaan air. Semua dilakukan semata-mata untuk menjaga kelestarian lingkungan dan menjaga ketersediaan air bersih untuk di masa yang akan datang.

Mengenai penelitian ini, pemerintah Kota Batu adalah unit yang paling dominan dan memegang kunci penting dalam hal pelestarian lingkungan serta ketersediaan air bersih. Sudah mutlak dan menjadi harga mati bahwa pemerintah wajib menangani, mengawasi seta menyediakan air bersih bagi masyarakatnya. Dasar hukum yang melatar belakangi mutlaknya pemerintah dalam hal pengelolaan sumberdaya alam adalah UUD 1945 pasal 33 ayat 3 menyebutkan bahwasanya “Bumi, Air, dan kekayaan alam yang

terkadung didalamnya, dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat secara adil dan merata”. Oleh sebab itu, pemerintah melalui BUMD atau Badan Usaha Milik Daerah sebagai Intstansi yang menangani dan bertanggung jawab atas kebutuhan air bersih dalam suatu daerah atau kota adalah PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum).

PDAM adalah perusahaan daerah sebagai sarana menyediakan air minum bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PDAM di awasi dan dimonitori langsung oleh apartur eksekutif dan legeslatif daerah. PDAM merupakan salah satu unit perusahaan yang di miliki daerah dan bergerak dibidang distribusi air bersih dan berada di setiap provinsi, kabupaten, dan kota (Permendasi tentang BUMD).

Pemerintah Kota Batu melewati unit perusahaan daerah air minum PDAM Kota Batu bekerjasama dalam hal menjaga, melestarikan serta menyediakan air bersih khususnya bagi masyarakat Kota Batu. PDAM Kota Batu diberi mandat penuh oleh pemerintah untuk mendistribusikan dan menyediakan air bersih kepada masyarakat tanpa terkecuali.

Hal inilah yang melatar belakangi peneliti ingin meneliti dan mensurvei seputar kepuasan pelanggan PDAM dalam hal pelayanan dan ketersediaan air bersih. Hingga tercetus judul penelitian “Fungsi PDAM Dalam Pelayanan Kebutuhan Air Minum di Kelurahan Ngaglik Kota Batu”

Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti Fungsi PDAM dalam Pelayanan Kebutuhan Air Minum yang berlokasi di Kelurahan Ngaglik, Kecamatan Batu Kota Batu sebagai tempat penelitian yang sebagian besar masyarakatnya menggunakan jasa PDAM untuk memenuhi kebutuhan air

minumnya. Ada juga pertanyaan atau kuisioner yang akan peneliti sertakan kepada responden meliputi apa saja penggunaan air dalam masing-masing rumah tangga, jumlah pemakaian air bersih, pasokan air bersih, kualitas air, tarif yang harus dibayarkan hingga pelayanan atau service PDAM terhadap masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Fungsi PDAM Dalam Pelayanan Kebutuhan Air Minum di Kelurahan Ngaglik Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui dan memahami tentang Fungsi PDAM Dalam Pelayanan Kebutuhan Air Minum di Kelurahan Ngaglik Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti dapat digunakan sebagai referensi pengelolaan sumber daya alam, pengetahuan sumberdaya alam dan lingkungan serta perbandingan antara ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian dimasa yang akan datang mengenai kepuasan pelayanan terhadap kebutuhan air minum.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan menambah koleksi bacaan serta informasi bagi mahasiswa lain di masa akan datang, sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana dalam menambah wawasan mengenai tingkat kepuasan pelayanan kebutuhan air minum bagi mereka yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang serupa.

- b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pengetahuan kepada lembaga pemerintah yang bersangkutan yaitu Pemerintah Kota Batu secara umum baik aparat Legeslatif maupun Eksekutif dan juga kepada PDAM secara khusus dalam hal pelayanan.

- c. Bagi Peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pengetahuan baru tentang tingkat kepuasan dan pelayanan mengenai kebutuhan air minum di Kota Batu

1.5 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan suatu batasan yang umum digunakan sebagai upaya penyeragaman arti maupun makna pada penulisan dalam membaca. Dikemukakan definisi konsep ini dengan tujuan untuk merumuskan masing-masing variabel, antara lain :

1.5.1 Fungsi PDAM

1.5.1.1 Fungsi

Terdapat banyak istilah fungsional yang tidak hanya digunakan para sosiolog, tetapi juga oleh pembicaraan kaum awam. Pengertian Fungsi adalah sebagai berikut.

- a. Pertemuan bersama atau hal-hal yang berkaitan dengan pesta.
- b. Padanan kata dari “pekerjaan”. Mengutip Weber, pekerjaan adalah alat spesialisasi, spesifikasi dan kombinasi-kombinasi fungsi dari individu sejauh hal itu menyusun dasar kesempatan terus-menerus untuk mendapatkan keuntungan.
- c. Aktivitas yang menunjukkan kepada pemegang status sosial, khususnya pemegang jabatan kantor atau posisi politik.
- d. hubungan satu atau lebih variabel yang dinyatakan dengan nilai atau ketergantungan nilai yang dimiliki dan dijelaskan secara matematik.
- e. Definisi fungsi yang dipahami baik oleh sosiologi maupun antropologi lebih dekat kepada biologi, yakni proses penting atau organisasi yang dipertimbangkan dalam kaitannya dengan yang mereka sumbangkan pada pemeliharaan organisme

(Robert K. Merton 1968: 76)

1.5.1.2 PDAM

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air

bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten dan Kotamadya di seluruh Indonesia.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legeslatif daerah. Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah sejak jaman Belanda pada tahun 1920-an dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang Perusahaan air minum bernama *Suido Syo* (Id Wikipedia.com)

1.5.1.3 Fungsi PDAM

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum secara umum memiliki fungsi sebagai perusahaan yang mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. Mengenai fungsi PDAM di Kota Batu, sebagai perusahaan daerah dibidang keairan PDAM Kota Batu tidak hanya berfungsi untuk mendistribusikan air bersih kepada masyarakat tetapi berfungsi juga sebagai pemenuhan kebutuhan air bersih bagiseluruh masyarakat Kota Batu dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan dalam bidang penyediaan air bersih.

1.5.2 Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam kamus bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Ada pula pengertian Pelayanan menurut para ahli, salah satunya menurut Kotler (1994) Pelayanan adalah aktivitas atau hasil

yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain tersebut. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Hadi Pranata (1980) adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok yang di berikan kepada konsumen, pelanggan atau nasabah yang dirasakan baik sebagai bentuk pengharhagaan atau penghormatan.

Pada dasarnya ada 2 hal yang mendasari pelayanan yang diperlukan manusia , yaitu:

a. Pelayanan Fisik

Pelayanan Fisik adalah pelayanan yang bersifat pribadi antar manusia

b. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik organisasi massa atau negara.

(<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html> . diakses 14 Febuari 2017, Jam 09 : 00 wib)

1.6 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Metode Penelitian Evaluasi. Penelitian evaluasi ini, Program yang akan di Evaluasi adalah Pelayanan PDAM Kota Batu. Devinisi Penelitian Evaluasi yang lebih umum adalah bahwa ini adalah proses sosial yang membuat penilaian suatu hal itu layak dan bernilai. Menurut Klinberg (1955) Penelitian Evaluasi di definisikan sebagai proses yang memungkinkan administrator atau Peneliti

untuk menggambarkan efek dari sebuah program dan untuk membuat penilaian progresif agar mencapai tujuan dengan lebih efektif.

Masih menurut Klinberg (1955), tujuan dari Penelitian Evaluasi adalah :

1. Untuk mengetahui apa dan seberapa baik tujuan bisa tercapai.
2. Untuk menentukan alasan keberhasilan dan kegagalan secara spesifik.
3. Mengungkap prinsip-prinsip yang mendasari program yang sukses.
4. Mengarahkan jalannya kegiatan dengan teknik untuk meningkatkan efektifitas.
5. Untuk meletakkan dasar penelitian lebih lanjut seperti mereplikasi aspek kesuksesan.

Tujuan dari Penelitian Evaluasi melampaui sekedar menentukan keberhasilan atau kegagalan sebuah program atau intervensi, namun juga untuk mengetahui apakah program tersebut gagal atau berhasil dan dapat menerapkan informasi ini dari masa sekarang dan masa depan program.

Pentingnya Evaluasi Program adalah sebagai bagian dari integral dan intervensi. Tujuan dari Evaluasi Program ini adalah untuk memfokuskan perhatian khususnya pada evaluasi penawaran pada tahap tion, sebagai catatan bahwa evaluasi program ada pada hampir setiap disiplin ilmu itu sendiri, serta banyak Sosiolog dan ilmuwan sosial lainnya yang menggunakan sebagai Evaluator Program.

Artinya kita dapat memperhatikan situasi dimana praktisi sosiologis bekerja sama dengan spesialisasi sistem klien atau pembeli, guna merancang dan menerapkan pemecahan masalah yang spesifik. Evaluasi program ini

mendapat sedikit perhatian karena program intervensi kegiatan yang dapat bersaing dalam hal waktu, energi dan sumberdaya alam lainnya.

Evaluasi adalah panduan untuk mengembangkan program intervensi dan sebagai kajian tentang konsekuensi yang dimaksudkan dan yang tidak diinginkan. Evaluasi itu menyalurkan dan juga membutuhkan termasuk perencanaan evaluasi sebagai bagian dari integral perencanaan total intervensi. Evaluasi ini harus mencakup pemangku kepentingan dan peserta dari awal dan sebagai bagian dari pendekatan yang berpusat pada klien secara keseluruhan untuk di Intervensi.

Semua pihak terkait harus berpartisipasi dalam membangun tujuan dan sasaran, mereka harus jelas pada kebutuhan evaluasi dan berpartisipasi dalam perencanaan dan pelaksanaan prosedur. Prosedur yang dimaksudkan adalah seperti semua tahap lain dari Intervensi, selain itu juga kepekaan budaya juga harus menjadi bagian dari evaluasi. Menghormati orang sebagai individu dan sebagai anggota budaya dan sistem sosial harus membimbing kegiatan.

Alasan peneliti memilih jenis penelitian Evaluasi.

1. Untuk menjaga intervensi yang direncanakan di lapangan ke arah tujuan dengan mengungkapkan kebutuhan untuk data tambahan dan untuk perubahan program.
2. Untuk mempelajari tentang intervensi seperti itu perkembangannya untuk dapat memperbaikinya.

3. Untuk mengungkapkan konsekuensi yang tidak diinginkan atau disfungsi yang dibawa oleh berbagai macam dari intervensi itu sendiri.
4. Untuk memberikan kontribusi pada upaya pemecahan masalah dari sistem klien dan pada perkembangan lapangan pada umumnya.

Oleh sebab itu, penting kiranya tujuan peneliti melakukan Evaluasi dalam pelayanan terhadap PDAM Kota Batu terhadap masyarakat adalah sebagai panduan untuk melakukan pengembangan program pelayanan perusahaan dan juga sebagai kajian tentang pelayanan PDAM Kota Batu itu sendiri.

Berlanjut pada Teknik Pengambilan Data pada penelitian ini, teknik pengambilan data merupakan suatu teknik maupun alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data, pengolahan data hingga penyimpulan data atas penelitian yang dilakukan peneliti. Peran teknik pengambilan data ini dalam suatu penelitian sangat penting sebab peneliti akan dapat merancang dan memutuskan teknik pengambilan data apa yang tepat untuk penelitiannya berkenaan dengan perumusan masalah, pengolahan data, interpretasi data, hingga penarikan suatu kesimpulan.

1.7 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti kali ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena dalam penelitian ini berusaha menelaah fungsi sosial. Selain itu penelitian kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku

yang diamati. Data yang diperoleh berupa kata-kata atau tindakan, maka jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah jenis penelitian diskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai variabel. Penelitian diskriptif kualitatif merupakan penelitian yang datanya dikumpulkan berupa kata-kata, dan gambar.

1.8 Subjek Penelitian

Penelitian dalam hal ini peneliti menggunakan teknik penentuan subjek dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling. Yakni teknik pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu syarat-syarat, criteria, dan pertimbangan tertentu. Pemilihan dilakukan dengan mengambil orang-orang yang rumah atau dalam Rumah Tangganya menggunakan air yang berasal dari PDAM, atau Konsumen PDAM.

Cara ini dapat diambil bila analisa penelitian cenderung deskriptif atau bersifat umum. Setiap unsur populasi harus memiliki kesempatan yang sama untuk bisa dipilih menjadi sampel.

Sebagai contoh dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil sampel dengan jumlah 100 responden dalam satu wilayah yang sudah ditentukan yaitu satu kelurahan. Walaupun menggunakan random atau pengambilan populasi secara acak namun peneliti harus memperhitungkan bahwa dalam satu kelurahan ada beberapa RT/RW, dan setiap RT/RW memiliki jumlah populasi yang berbeda-beda, maka pengambilan dan pembagian responden juga harus diperhitungkan.

Intinya jenis penelitian ini menggunakan Teknik Purposive Sampling ini adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu syarat-

syarat, criteria, dan pertimbangan tertentu dari segi data dan jumlah demi mendapatkan hasil yang valid dan maksimal.

Subyek penelitian adalah individu, benda, atau organism yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Teknik penentuan subjek dalam pengambilan data, peneliti menggunakan kuesioner.

Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan kedalam bentuk item atau pertanyaan. Penyusun kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner juga sering di kenal sebagai angket yang berupa sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan kita teliti.

Tujuan penyusunan kuesioner adalah untuk memperbaiki bagian-bagian yang dianggap kurang tepat yang diterapkan dalam pengambilan data terhadap responden.

Dalam menentukan subyek penelitian, ada 2 sumber data yang digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, yaitu :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti. Dalam penelitian ini subyek penelitiannya adalah 100 orang dari perwakilan Kepala Keluarga, yang dibagi di berbagai RT/RW dan dusun di Kelurahan Ngaglik Kota Batu.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang di dapat dari instansi atau pihak lain sebagai data pelengkap guna menunjang penelitian dan melakukan penelitian untuk sumber data primer. Sumber data skunder dalam penelitian adalah data yang diperoleh dari PDAM Kota Batu.

1.9 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Ngaglik, Kecamatan Batu Kota Batu. Alasan peneliti memilih Kelurahan Ngaglik sebagai tempat penelitian adalah karena kelurahan Ngaglik adalah salah satu kelurahan di Kota Batu yang wilayahnya dialiri air dari PDAM dan hampir sebagian besar masyarakatnya mengkonsumsi air dari PDAM.

Tidak hanya itu saja, alasan dari peneliti memilih penelitian di Kelurahan Ngaglik adalah :

1. Adanya protes dari warga tentang ketidakpuasan dalam segi harga atau tarif air (sekitar 2 tahun lalu), dimana harga atau tarif PDAM dari warga tiba-tiba naik drastis tanpa pemberitahuan dari pihak pengelola yang berwenang yaitu PDAM Kota Batu.
2. Jumlah pelanggan yang cukup banyak dalam 1 kelurahan, yaitu sekitar 1.844 pelanggan Rumah tangga.
3. Dari total 15 RW yang ada di Kelurahan Ngaglik, ada 13 RW yang menggunakan jasa PDAM dalam memenuhi kebutuhan air bersih mereka, Sedangkan 2 RW sisanya menggunakan Air Swadaya yang dikelola masyarkat itu sendiri yaitu RW 13 dan RW 15.

Sampel lokasi yang diambil adalah seluruh wilayah kelurahan Ngaglik yang meliputi RT dan RW mulai dari RW 1 hingga RW 15 yang dialiri air PDAM.

1.10 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1.10.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana dalam melakukan penelitian ini peneliti mengamati secara langsung objek penelitian untuk memperoleh gambaran kebenaran dari data yang didapat.

Peneliti menggunakan observasi ini agar dapat mengetahui kebenaran yang ada dilapangan terkait tingkat kepuasan pelayanan kebutuhan air minum terhadap PDAM Kota Batu.

1.10.2 Wawancara

Wawancara (interview) adalah suatu percakapan atau Tanya jawab lisan antara 2 orang atau lebih yang duduk berhadapan atau bertatap muka secara langsung dan diarahkan pada suatu masalah tertentu, teknik pengumpulan data dengan cara berdialog atau bertanya pada informan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang tidak bebas dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya.

Pedoman wawancara yang dilakukan berupa pertanyaan dari pertanyaan yang biasa hingga pertanyaan yang sensitif. Namun tidak menutup kemungkinan pertanyaan bisa bebas di luar kuesioner guna mendapatkan data yang lebih banyak, berkembang dan valid.

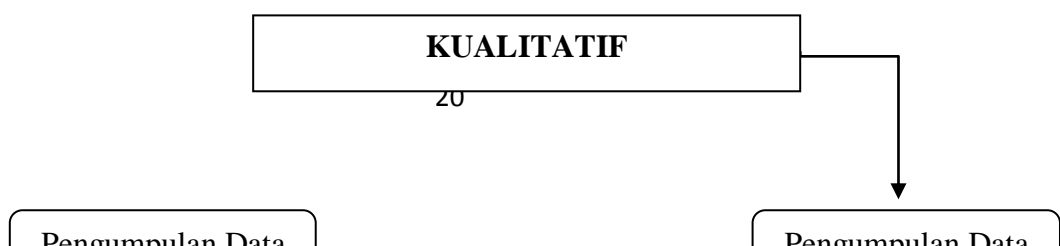
1.10.3 Dokumentasi

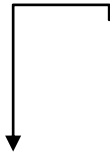
Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mencatat data yang bersumber dari catatan, agenda, buku/pustaka, peraturan-peraturan tertulis, serta merekam hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan peneliti, dalam penelitian ini sumber dokumentasi adalah foto-foto yang berkaitan dengan data pembayaran, alat penghitung air, hingga kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas PDAM terhadap pelanggan.

1.11 Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan data kualitatif menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman(1992:15). Data yang muncul dalam penelitian ini nantinya berupa uraian kata-kata atau tulisan dengan menggambarkan fenomena yang ada sebagaimana dalam penelitian kualitatif. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan pada bagan berikut ini :

Bagan 1.1 Analisis Interaktif Miles dan Huberman





Keterangan :

1. Pengumpulan Data

Kegiatan ini dilakukan untuk mengumpulkan data dari obyek penelitian sebagaimana dalam rumusan masalah dan tujuan penelitian. Data yang dimaksud adalah data-data yang berkenaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan air minum PDAM. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi Data.

Reduksi data dapat diartikan dengan proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi dari kuesioner dan catatan-catatan lapangan. Kegiatan ini dilakukan

crosscek secara terus menerus selama penelitian dilakukan untuk mendapatkan validitas data yang obyektif.

3. Sajian Data.

Sajian data adalah sekumpulan data yang diorganisir secara sistematis sehingga dapat membeikan suatu pendeskripsian menuju proses penarikan kesimpulan. Penyajian data harus mempunyai relevansi yang kuat sesuai apa yang dikaji sebagaimana dalam rumusan masalah dan tujuan penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan.

Proses penarikan kesimpulan merupakan bagian pentig dari peneitian yang dilakukan karena hal ini merupakan suatu penyelesaian dari kegiatan penelitian. Dalam prose penarikan kesimpulan ini dimaksudkan untuk menganalisis berdasarkan landasan teori yang digunakan sehingga mendapatkan ketrangan dan makna dari data-data yang telah didapatkan dalam penelitian tersebut. Pada tahap akhir maka akan didapatkan sebuah kesimpulan yang analogis sehingga penelitian ini dapat terselesaian dengan optimal dan dapat memberikan kontribusi bagi semua pihak.

1.12. Validitas Data

Umumnya uji validitas data menggunakan triangulasi, yaitu menguji keabsahan data dilihat dari tiga hal yaitu : sumber, data, dan metode. Namun dalam penelitian ini uji validitas hanya akan dilihat dari keakuratan sumber dan data. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh nantinya dapat teranalisa lebih mendalam, sistematis dan tepat sehingga dapat mewakili keabsahannya.

